

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Komunikasi ialah hal dasar manusia dalam menjalani aktivitasnya. Tidak ada kegiatan yang lebih mendasar bagi kehidupan manusia baik secara pribadi, sosial, professional melainkan komunikasi. Dalam menjalani aktivitas sehari-hari, komunikasi membantu manusia sebagai jalur yang menghubungkan dirinya dengan dunia, sebagai sarana menampilkan kesan, mengekspresikan diri dan menjalin hubungan baik antara satu dengan yang lainnya.

Penelitian ini dilakukan di salah satu agen properti rumah/*real estate* yaitu PT. Propertindo Jaya Bersama dan *customer* yang membeli hunian rumah di perumahan puri khatulistiwa bekasi. Perumahan tersebut merupakan perumahan yang memberikan harga ekonomis dan lokasi strategis untuk para *costumer* dari Developer PT. Properindo Jaya Bersama. PT. Propertindo Jaya Bersama adalah perusahaan yang bergerak dibidang kontruksi dan *realestate* yang memberikan pelayanan kepada masyarakat dalam penyediaan jasa yang berhubungan dengan industri rumahan. penting komunikasi dalam mewujudkan hubungan baik antara perusahaan PT. Propertindo Jaya Bersama dengan *costumer* sangat dibutuhkan.

Proses komunikasi yang melibatkan dua orang atau lebih dinamakan komunikasi antarpersonal. Menurut Ferry (dalam Jurnal Magisma 2021) proses komunikasi antarpersonal bertujuan untuk menjalin komunikasi yang efektif, komunikasi efektif berarti ketika pemahaman dapat menciptakan rasa bahagia, mempengaruhi sikap dan meningkatkan hubungan satu sama lainnya. Komunikasi Antarpersonal dalam perusahaan properti rumah seperti PT. Propertindo Jaya Bersama dengan para customer yang menghubungi untuk menanyakan seputar rumah dan bahkan membelinya sangatlah diperlukan. Komunikasi antarpersonal dalam memberikan pelayanan dari *costumer service* yang langsung berhubungan dengan *costumer* menentukan ketertarikan dan keputusan pembelian unit rumah dari perusahaan PT. Propertindo Jaya Bersama.

Pelayanan yang dilakukan oleh PT. Propertindo Jaya Bersama kepada para customer tidak hanya perihal menyambut customer atau calon pembeli yang datang ke kantor, memberikan solusi jawaban dari pertanyaan yang diberikan oleh customer atau calon pembeli, melainkan pelayanan informasi dalam melakukan followup pemberkasan surat menyurat customer/calon pembeli, prosesi akad di bank, sampai berita serah terima kunci kepemilikan rumah yang dibeli customer dari perusahaan PT. Propertindo Jaya Bersama. Menurut Prayitno (2012) Layanan informasi merupakan layanan yang memberikan pemahaman kepada individu yang berkepentingan tentang segala hal yang dibutuhkan dan menentukan tujuan yang dikehendakinya.

Layanan informasi membantu konsumen atau *costumer* dalam proses pengurusan atau pembelian rumah, terutama bagi *costumer* yang baru pertama kali mengurus hal tersebut (Hidayanti, 2015). Menurut Prayitno (dalam jurnal Richma Hidayati 2015) menerangkan bahwa ada 3 alasan utama pemberian layanan informasi perlu dilakukan, antara lain;

1. Membekali individu dengan berbagai pengetahuan agar dapat memecahkan masalah yang dihadapinya.
2. Memungkinkan individu menentukan keputusannya. hal ini diharapkan dapat membuat rencana dan keputusan sesuai rencana yang dipilihnya.
3. Setiap individu memiliki keunikannya sendiri, karena pada dasarnya setiap individu memiliki latar belakang yang berbeda-beda sesuai dengan aspek kepribadiannya masing-masing

Layanan informasi juga bisa disebut sebagai layanan yang berupaya memenuhi kekurangan seseorang akan informasi yang diperlukannya. para *costumer* akan terbantu dengan adanya layanan informasi rumah yang diberikan *costumer service* kepada para *costumer*. Menurut Kasmir (dalam laporan magang Khusnul Imamah 2018) Pengertian Customer service secara umum ialah setiap kegiatan yang diperuntukkan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada pihak pelanggan melalui pelayanan yang diberikannya.

PT. Propertindo Jaya Bersama sebagai perusahaan yang bergerak dibidang jasa properti rumah menggunakan komunikasi antarpersonal dengan para customer dalam aktivitas layanan informasinya. Berdasarkan data keluhan *costumer* PT. Propertindo Jaya Bersama yang penulis dapati dari hasil wawancara yang lakukan dengan Direktur Utama PT. Propertindo Jaya Bersama yang bernama Ibu Wahyu Hidayah, S.E pada 08 oktober 2021 bahwa komunikasi antarpersonal yang dilakukan masih ditemukan kendala yang akhirnya masih ada saja *costumer* yang mengeluhkan pelayanan informasi dari perusahaan pada tahap proses awal sebelum membeli rumah seperti menanyakan seputar rumah, proses administrasi pemberkasan rumah.

Kendala komunikasi antarpersonal yang terjadi pada pelayanan informasi rumah di PT. Propertindo Jaya Bersama bukan saja pada tahap awal calon pembeli (*customer*) sebelum membeli rumah bahkan setelah membeli hunian rumah *customer service* dalam memberikan pelayanan informasi rumah kepada customer yang masih belum efektif. Selain itu, salah satu faktor juga yang menyebabkan keluhan *costumer* seringkali terjadi di perusahaan PT. Propertindo Jaya Bersama adalah keberadaan *customer service* di PT. Propertindo Jaya Bersama yang hanya berjumlah 1 orang, hal ini berdasarkan data dari facebook PT. Propertindo Jaya Bersama, penyelesaian atas kendala tersebut akan menentukan citra dan reputasi perusahaan PT. Propertindo Jaya Bersama.

Berdasarkan hal itu, komunikasi antarpersonal dibutuhkan oleh *customer service* di perusahaan PT. Propertindo Jaya Bersama dalam memberikan pelayanan informasi yang baik, jika pelayanan informasi dilakukan dengan baik maka kepuasan konsumen akan didapatkan oleh para *customer/* calon pembeli hunian rumah dari perusahaan PT. Propertindo Jaya Bersama. Berdasarkan latar belakang dari masalah diatas, penulis memilih judul penelitian “Komunikasi Antarpersonal *Customer Service* Dalam Pelayanan Informasi Rumah Pada *Customer* PT. Propertindo Jaya Bersama” bermaksud ingin mengetahui bagaimana proses dan komunikasi antarpersonal yang dilakukan oleh *customer service* kepada *customer* dalam pelayanan informasi rumah PT. Propertindo Jaya Bersama.

## **1.2 Fokus Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas, maka penelitian ini memfokuskan masalah penelitian pada komunikasi antarpersonal *costumer service* dalam melakukan pelayanan informasi rumah pada *costumer* PT. Propertindo Jaya Bersama.

## **1.3 Identifikasi Masalah**

Untuk mengetahui bagaimana komunikasi antarpersonal *costumer service* dalam pelayanan informasi rumah pada *costumer* PT. Propertindo Jaya Bersama.

## **1.4 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan uraian diatas dapat disimpulkan bahwa, tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui komunikasi antarpersonal yang dilakukan oleh *costumer service* dalam pelayanan informasi rumah pada *costumer* PT. Propertindo Jaya Bersama.

## **1.5 Kegunaan Penelitian**

Tentu penulis berharap bahwa penelitian ini bisa memberikan manfaat baik secara teoritis maupun praktis, sebagai berikut :

### **1.5.1 Kegunaan Penelitian Teoritis**

Hasil dari penelitian ini diharapkan bisa memberikan sebuah ilmu pengetahuan dan bacaan baru dalam penelitian ini kepada publik agar bisa dijadikan sebagai acuan penelitian-penelitian selanjutnya, terutama yang berkaitan dengan komunikasi antarpersonal *costumer service* dalam pelayanan informasi pada *costumer*.

### 1.5.2 Kegunaan Penelitian Praktis

Hasil dari penelitian ini, diharapkan bisa memberikan sebuah pengetahuan baru dalam bidang komunikasi, khususnya mengenai komunikasi antarpersonal *costumer service* dalam pelayanan informasi rumah pada *costumer*.

